



Technologies de l'information et de la communication

L'usage d'Internet varie fortement selon l'âge et le niveau d'études

En Guadeloupe, l'usage d'Internet se développe dans les foyers. Plus des trois quarts des habitants déclarent avoir un accès à Internet, le plus souvent grâce à une connexion à haut-débit. Cependant, des disparités importantes existent selon l'âge, le niveau de diplôme et le niveau de revenus. De fait, les coûts du matériel, des abonnements et le manque de compétences sont désignés comme les principaux freins à l'utilisation des outils numériques.

Xavier Baert, Baptiste Raimbaud

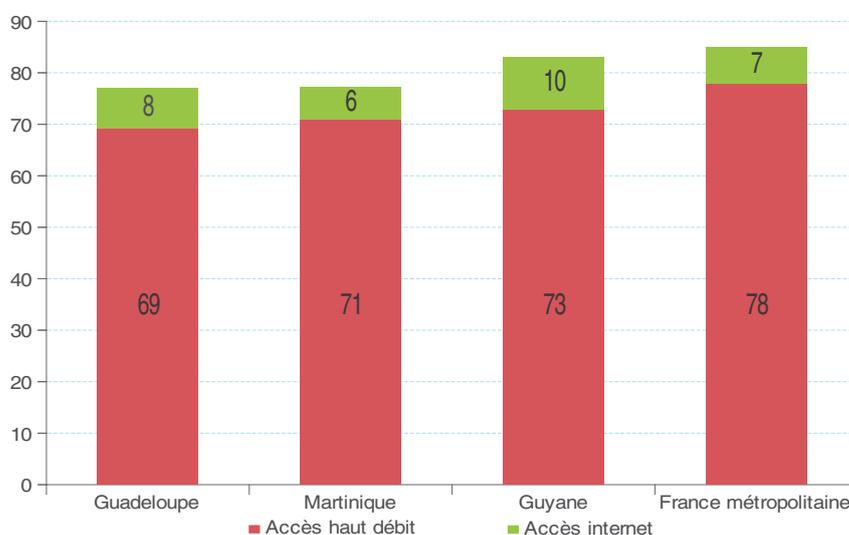
En Guadeloupe, comme en Martinique, l'accès aux services en ligne s'est imposé dans la vie quotidienne. La consultation de mails, les services administratifs et les sites bancaires ou de commerce sont aujourd'hui des outils indispensables pour une majorité de la population : 77 % des personnes interrogées déclarent avoir accès à Internet et, pour 69 % d'entre eux, cet accès est à haut débit (figure 1). Ces taux sont inférieurs à ceux de France métropolitaine, où 85 % des personnes ont accès à Internet et 78 % d'entre eux disposent du haut débit.

Les utilisateurs ayant uniquement un accès mobile à Internet, qu'il soit haut débit (3G ou 4G) ou bas débit, représentent 8 % des internautes guadeloupéens, un taux proche de ceux de Martinique ou de La Réunion.

L'âge de la personne interrogée est un facteur déterminant dans le taux d'accès à Internet. En effet, plus de 90 % des 15-

1 Le haut débit équipe moins de 70 % de la population

Répartition du taux d'accès à Internet par zone géographique (en %)



Lecture : moins de 70 % des habitants de Guadeloupe âgés de 15 ans ou plus ont un accès à Internet Haut débit.
Champ : personnes résidant en Guadeloupe de plus de 15 ans.

Source : Insee, enquête Technologies de l'Information et de la Communication 2017 (TIC 2017).

29 ans déclarent avoir un accès, alors qu'ils sont 52 % chez les 60 ans ou plus. De la même manière, le diplôme et le revenu ont un effet important sur le taux d'équipement, avec un écart de près de 30 points entre les plus hauts revenus et les plus faibles : 90 % des personnes déclarant gagner plus de 2 500€ par mois sont équipés, contre 60 % des personnes déclarant moins de 1 500 €.

Des seniors moins équipés que dans les autres régions d'Outre-mer

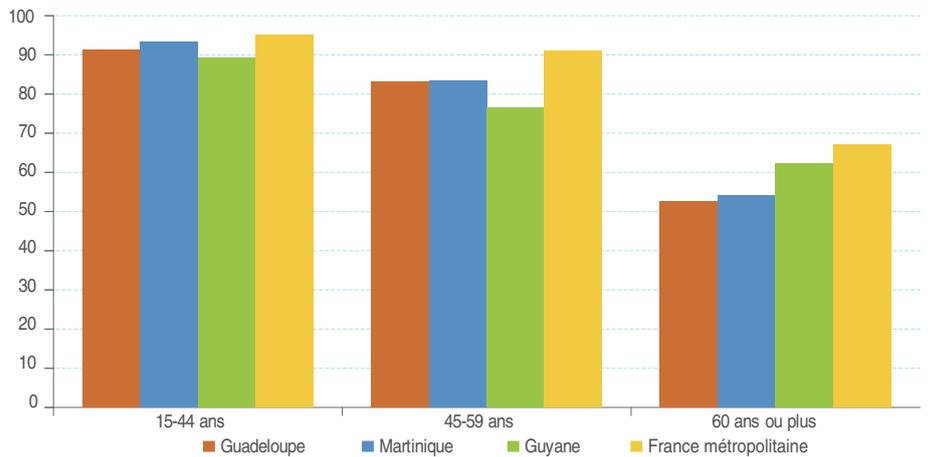
En Guadeloupe, le taux d'accès à Internet chez les 60 ans et plus est le plus faible des trois régions des Antilles-Guyane (figure 2). Il s'agit de la dernière génération qui, sauf rares exceptions, n'a pas été formée aux outils numériques durant sa scolarité et sa vie professionnelle. De plus, près de la moitié des personnes de cette tranche d'âge déclarent n'avoir aucun diplôme et moins de 15 % un diplôme supérieur ou égal au baccalauréat. Chez les 15-44 ans, ils sont plus de 55 % à posséder au moins le baccalauréat.

Les coûts, principaux freins à l'utilisation d'Internet chez les jeunes

Le coût du matériel et des compétences jugées insuffisantes, sont désignés comme les principaux freins à l'utilisation des outils numériques. Plus de 35 % des Guadeloupéens n'ayant pas accès à Internet le justifient par le coût trop élevé du matériel. Ce taux est supérieur de six points à celui de la France métropolitaine (figure 3). Dans la même proportion (34 %), les Guadeloupéens estiment que les coûts des abonnements sont trop élevés pour leur budget. En France métropolitaine, ce taux est de 26 %. Chez les plus jeunes (15-44 ans), ce motif est invoqué par plus de 50 % des personnes n'ayant pas accès à Internet et par 71 % des 15-29 ans.

2 Le taux d'équipement en accès à Internet diminue fortement avec l'âge

Part des personnes qui disposent d'Internet à leur domicile par tranche d'âge (en %)



Lecture : moins de 55 % des habitants de Guadeloupe âgés de 60 ans ou plus ont un accès à Internet.

Champ : personnes résidant en Guadeloupe de plus de 15 ans.

Source : Insee, enquête Technologies de l'Information et de la Communication 2017 (TIC 2017).

Cette situation s'explique principalement par le prix des abonnements, près de 40 % plus cher aux Antilles et en Guyane qu'en France métropolitaine. Un surcoût qui peut s'expliquer par l'absence d'opérateurs low-cost et, selon certains opérateurs présents dans l'archipel, par l'éloignement des grands centres réseaux affectant les débits ainsi que par les contraintes de constructions (cycloniques et sismiques).

Près de 60 % des seniors (60 ans et plus) affirment n'avoir jamais utilisé Internet. Parmi les raisons invoquées pour expliquer cette distance, près de 45 % estiment manquer de compétences suffisantes. Chez les 15-29 ans, le manque de compétences n'est mis en avant que pour 17 % d'entre eux.

Aujourd'hui, les possibilités d'accès à Internet se développent avec les systèmes de wi-fi gratuit ou en utilisant la connexion disponible sur le lieu de travail ou d'études,

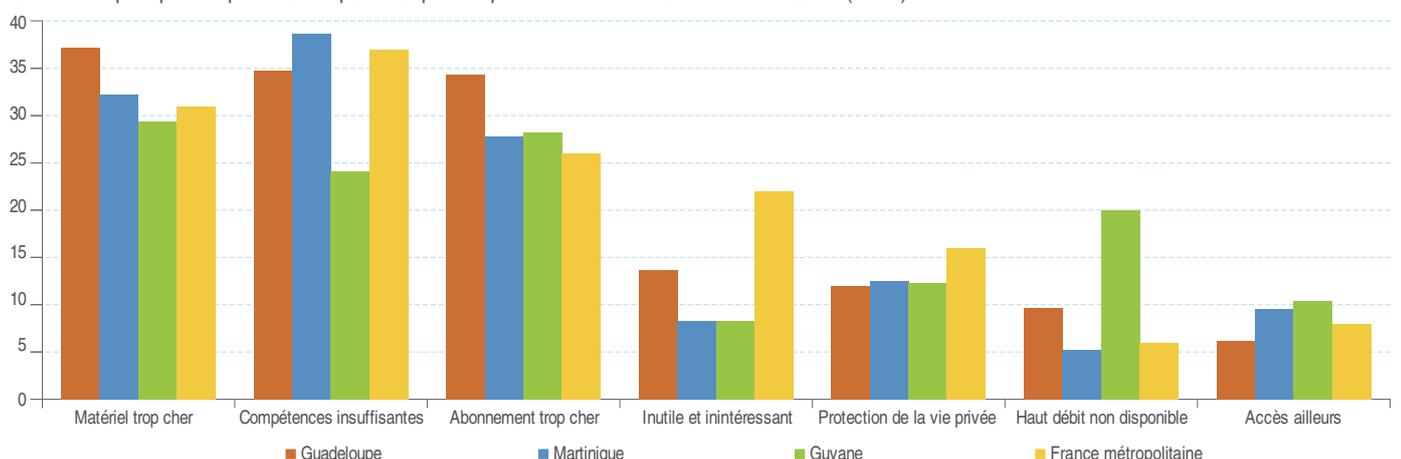
voire chez des proches disposant d'un accès. Parmi les usagers dont la dernière connexion a été effectuée moins de trois mois avant l'enquête, 43 % se sont ainsi connectés chez une personne de leur entourage. Les personnes occupant un emploi ou en formation professionnelle sont 70 % à s'être connectées depuis leur lieu de travail, et plus de 90 % des étudiants utilisent régulièrement la connexion de leur établissement scolaire.

Un quart des Guadeloupéens ne s'est jamais connecté à Internet

En Guadeloupe, 23 % des personnes interrogées déclarent ne s'être jamais connectées à Internet, contre 16 % en France métropolitaine. La présence d'un accès Internet à domicile, mais aussi les facteurs générationnels et le niveau scolaire influent sur ce taux (figure 4).

3 Le coût du matériel, principal frein à l'utilisation d'Internet

Motifs invoqués par les personnes qui ne disposent pas d'Internet à leur domicile en 2017 (en %)



Lecture : 37 % des Guadeloupéens qui n'ont pas Internet jugent que le coût du matériel est trop élevé.

Champ : personnes résidant en Guadeloupe de plus de 15 ans.

Source : Insee, enquête Technologies de l'Information et de la Communication 2017 (TIC 2017).

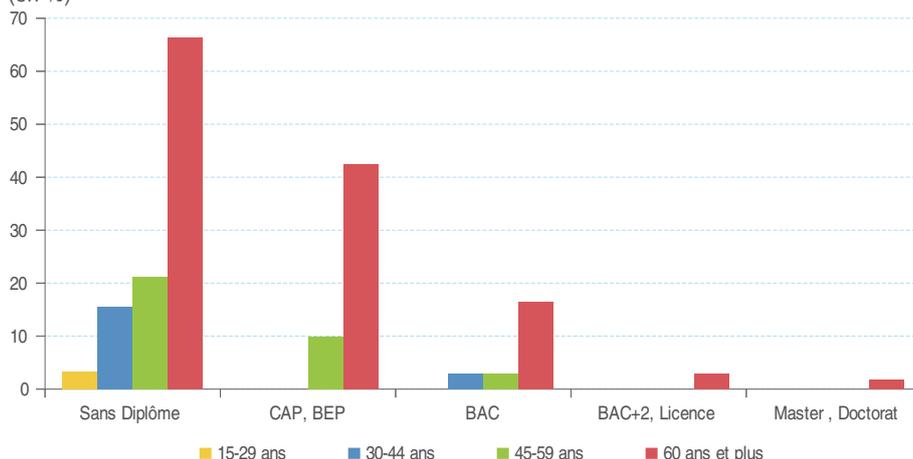
Chez les plus jeunes (15-29 ans), les seuls à n'avoir jamais utilisé Internet n'ont aucun diplôme (3,5 % de cette catégorie). Ce facteur joue également un rôle primordial pour les tranches d'âge supérieures, le taux de non utilisation chez les 60 ans ou plus passant de 66 % chez les non diplômés à moins de 2 % chez les titulaires d'un master ou d'un doctorat.

Le niveau de revenus est lié à la possession de diplômes puisque plus d'un quart des titulaires d'un niveau supérieur au bac + 2 déclarent plus de 4 000 € par mois alors que 80 % des non diplômés gagnent moins de 1 500 €.

La fréquence d'utilisation est moins importante chez les internautes guadeloupéens qu'en France métropolitaine. En effet, 68 % d'entre eux se sont connectés au cours de trois derniers mois contre 81 % des Français métropolitains.

4 Le fossé numérique s'accroît avec l'âge et le faible niveau de diplôme

Répartition par âge et niveau de diplôme des Guadeloupéens n'ayant jamais utilisé Internet (en %)



Lecture : 66 % des 60 ans et plus non diplômés n'ont jamais utilisé Internet.

Champ : personnes résidant en Guadeloupe de plus de 15 ans n'ayant jamais accédé à Internet.

Source : Insee, enquête Technologies de l'Information et de la Communication 2017 (TIC 2017).

Mails, comptes bancaires, santé : principaux motifs de navigation

L'envoi et la réception d'e-mails reste l'activité la plus fréquente des Guadeloupéens ayant accédé à Internet dans les douze mois précédant l'enquête. Cette activité est majoritaire dans les trois régions des Antilles-Guyane, comme en France métropolitaine. La consultation des données bancaires en ligne est la deuxième utilisation principale, juste devant la recherche d'informations sur la santé, qui dépasse le taux national. Cette dernière activité, très présente en Guadeloupe et en Martinique, peut s'expliquer notamment par la récente épidémie de Zika et par les problèmes rencontrés par les services de santé. Parmi les usages les moins fréquents, on trouve la vente en ligne qui semble fortement impactée par les contraintes insulaires et la présence d'un marché de l'occasion utilisant d'autres moyens que les sites habituels. Les

autres usages se situent à un niveau équivalent à celui de France métropolitaine. En Guadeloupe, comme en Martinique, la fréquentation des réseaux sociaux n'apparaît pas prépondérante : elle n'intervient qu'en sixième position dans les motifs de connexion, alors qu'elle est en cinquième position en Guyane.

en ligne. L'activité la plus utilisée est la déclaration de revenus, qui concerne près de 50 % des internautes guadeloupéens. Ce taux élevé tient compte du fait qu'il est possible de remplir la déclaration pour un tiers

Progression des démarches administratives en ligne

Parmi les Guadeloupéens s'étant connectés au cours des douze derniers mois, 76 % ont effectué des démarches administratives en ligne. Certains services, facilement accessibles par Internet en France métropolitaine depuis plusieurs années, tels que la demande de carte grise, n'ont été rendus disponibles que très récemment en Guadeloupe. Cela explique en partie ce niveau d'utilisation inférieur des services publics

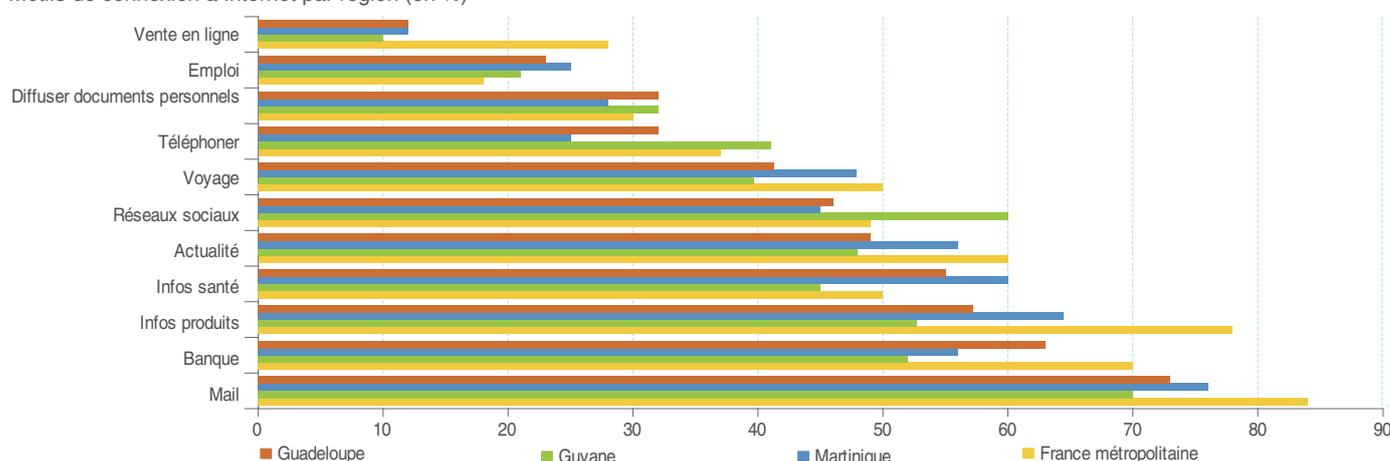
La loi pour une République numérique

Cette loi a été promulguée en octobre 2016. Elle prépare le pays aux enjeux de la transition numérique et de l'économie de demain. Elle promeut l'innovation et le développement de l'économie numérique, une société numérique ouverte, fiable et protectrice des droits des citoyens. Elle vise également à garantir l'accès de tous, dans tous les territoires, aux opportunités liées au numérique.

Parallèlement, l'accès des populations à Internet est un indicateur mesuré pour la réduction des inégalités au sein des objectifs de développement durable (ODD) définis par l'ONU

5 Les réseaux sociaux, loin derrière la consultation des mails et des informations commerciales

Motifs de connexion à Internet par région (en %)



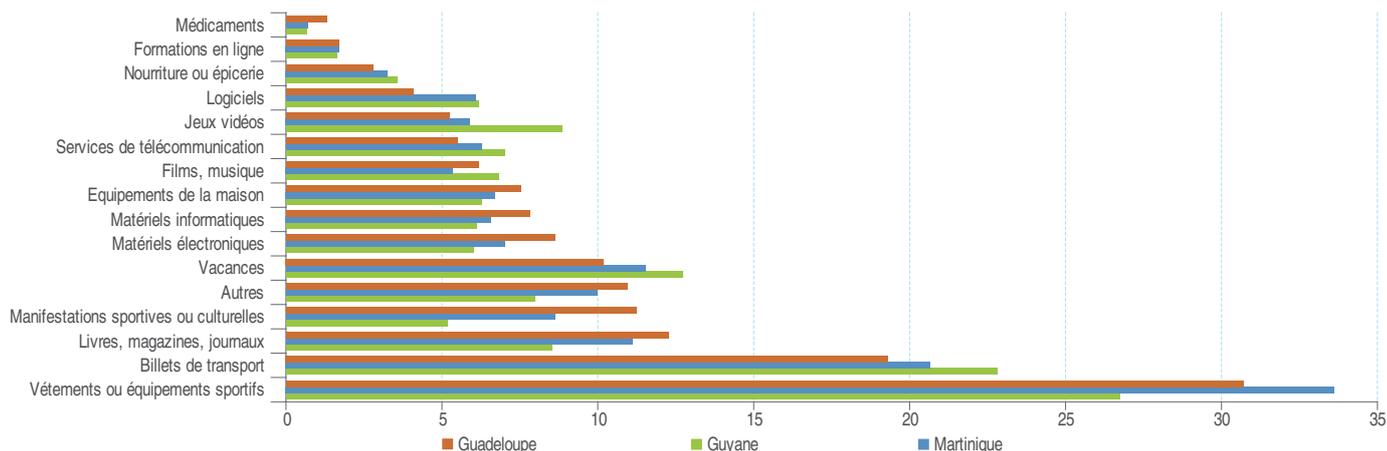
Lecture : 55 % des internautes de Guadeloupe consultent des sites liés à des informations concernant leur santé.

Champ : personnes résidant en Guadeloupe de plus de 15 ans ayant utilisé Internet dans l'année précédant l'enquête.

Source : Insee, enquête Technologies de l'Information et de la Communication 2017 (TIC 2017).

6 Les vêtements et les billets de transport sont les plus achetés en ligne

Types d'achats effectués par les internautes guadeloupéens au cours de l'année précédant l'enquête



Lecture : près de 20 % des internautes guadeloupéens ont acheté un billet de transport en ligne.
 Champ : personnes résidant en Guadeloupe de plus de 15 ans ayant utilisé Internet dans l'année précédant l'enquête.
 Source : Insee, enquête Technologies de l'Information et de la Communication 2017 (TIC 2017).

(parent, conjoint) qui ne se serait peut-être pas connecté de lui-même pour effectuer cette démarche.

Les internautes qui n'ont pas effectué de démarches administratives en ligne au cours des douze derniers mois invoquent comme raison principale la préférence donnée aux échanges présents dans les différentes administrations. Près de quatre internautes sur dix utilisent également de manière préférentielle le courrier. Trois personnes sur dix justifient leurs réticences par les risques liés à la récupération de données par des tiers.

Les problèmes de livraison, cause de la faible pénétration de l'e-commerce

En Guadeloupe, plus de trois personnes sur dix ont effectué des achats en ligne dans l'année précédant l'enquête (figure 6). Cette proportion est deux fois plus faible qu'en France métropolitaine (61 %). Les contraintes de livraison pour les acteurs majeurs du marché de la vente à distance rendent ce mode de consommation moins attirant. Les coûts cachés, difficiles à estimer tels que l'octroi de mer ou les frais de transport, ainsi que les problèmes fréquents de livraison alimentent régulièrement les débats sur les forums ou groupes locaux.

Les biens les plus fréquemment achetés en ligne sont les vêtements ou équipements sportifs, qui représentent plus de 30 % des usages de sites de commerce en ligne. Ils sont suivis par la vente de billets de transport, usage très répandu du fait de la situation géographique du territoire et de la fréquence des déplacements, que ce soit pour rejoindre les dépendances de la Guadeloupe continentale ou pour des vols vers l'Europe ou les États-Unis. Les autres catégories d'achat sont très peu utilisées, en raison de l'absence d'offre. De fait, les systèmes de commandes « drive » sont très peu représentés et l'offre locale en manifestations sportives ou culturelles est moindre. La raison principale invoquée par les internautes n'ayant pas effectué d'achats en ligne est la préférence donnée à la visite en magasin (près de six internautes sur dix), suivie par les problématiques de confidentialité ou de sécurité (plus de quatre internautes sur dix). De plus, lorsqu'un internaute guadeloupéen effectue la démarche d'acheter en ligne, il constate près de trois fois sur dix un dépassement du délai de livraison, plus d'une fois sur dix l'impossibilité d'être livré sur le territoire, ou encore l'envol des coûts en raison de l'ajout des taxes, telles que l'octroi de mer, et des frais de livraison. Les soucis techniques sont

également relevés par plus d'un acheteur en ligne sur dix, et en particulier ceux survenant suite à la saisie d'une adresse guadeloupéenne non reconnue par le système. ■

Sources

Les enquêtes auprès des ménages sur les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont menées depuis 2009 en France métropolitaine et dans les quatre départements et collectivités d'outre-mer de Guadeloupe, Martinique, Guyane et La Réunion.

En 2017, une extension est conduite dans ces DOM permettant pour la première fois d'exploiter les résultats pour chacun d'entre eux. En Guadeloupe, 1 849 ménages ont été enquêtés, au sein desquels une personne de 15 ans ou plus, sélectionnée au hasard, a répondu.

Service territorial de Guadeloupe
 Rue des bougainvilliers
 97102 Basse-Terre Cedex

Directeur de la publication :
 Yves CALDERINI

Rédacteur en chef :
 Sylvie BLANC

Rédacteur en chef adjointe :
 Maud TANTIN MACHECLER

Mise en page :
 Maud TANTIN MACHECLER

ISSN : 2416-8106
 © Insee 2019

Pour en savoir plus

- Baert X., Raimbaud B., « Internet : un usage inégal selon l'âge, les diplômes et les revenus », Insee Analyses Martinique n° 33, juin 2019.
- Grangé C., « Une fracture générationnelle plus précoce et plus prononcée à La Réunion », Insee Analyses Réunion N° 41, juin 2019.
- Rolland A., « L'usage des technologies de l'information et de la communication par les ménages entre 2009 et 2018 », Insee Résultats, Mars 2019.

